

STUDI DESKRIPTIF STRES KERJA, BURNOUT, DAN TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN FAVE HOTEL RUNGKUT SURABAYA

William Kosasih

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236

e-mail: william14896@gmail.com

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention* serta profil karyawan di Fave Hotel Rungkut Surabaya. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen angket dengan 52 responden sesuai teknik *total sampling*. Data diolah dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention* secara keseluruhan pada karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya, memiliki kategori yang tergolong tinggi.

Kata Kunci: *Stres Kerja, Burnout, Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Kehidupan dalam dunia pekerjaan tidaklah luput dari berbagai macam perilaku karyawan. Sebagai salah satu contoh dari berbagai macam perilaku karyawan tersebut adalah *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan proses di mana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan (Mathis dan Jackson, 2011). Banyak hal yang dapat menjadi penyebab timbulnya *turnover intention*, di antaranya adalah stres kerja dan *burnout*.

Menurut Rivai (2004, p. 108), stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Orang-orang yang mengalami stres kerja menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2012, p. 204). Hal lain yang dapat menjadi penyebab timbulnya *turnover intention* adalah *burnout*. Menurut Poerwandari (2010), *burnout* adalah kondisi terpepar habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik.

Beberapa hal dapat menjadi penyebab seseorang mengalami stres dan *burnout*, salah satunya adalah dunia kerja. Dalam dunia kerja terutama pada bidang perhotelan, para karyawan dituntut untuk dapat bekerja secara dinamis. Para karyawan harus dapat mengatur skala prioritas dan waktu yang memiliki hubungan dengan pekerjaannya dengan baik. Jika seorang karyawan tidak dapat melakukan hal tersebut, maka pekerjaan yang sedang dilakukan akan menjadi tidak terkendali dan dapat memberikan dampak yang negatif bagi karyawan tersebut. Stres kerja dan *burnout* sendiri

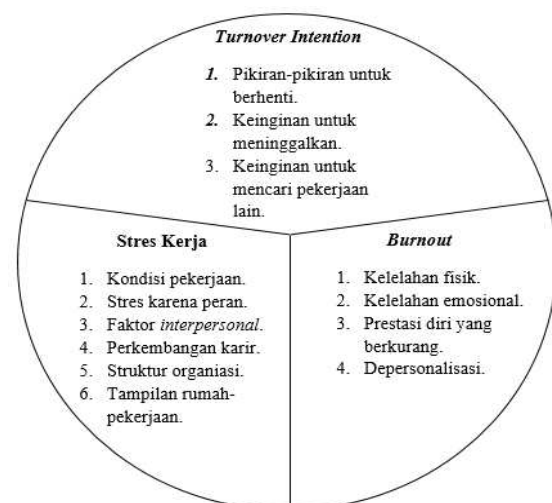
pada akhirnya dapat menimbulkan adanya *turnover intention* atau niat untuk berpindah pada karyawan.

Tabel 1
Data Turnover Karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya Tahun 2017 s/d 2018

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Turnover Rate
2017	33	3	2	32	-3,07%
2018	32	8	7	31	-3,17%

Sumber: Fave Hotel Rungkut Surabaya, 2019

Berdasarkan data *turnover* karyawan di atas, persentase tingkat *turnover* karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya mengalami peningkatan dari tahun 2017 ke tahun 2018. Peneliti melakukan survei awal mengenai penyebab adanya *turnover intention* ke beberapa karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya. Berdasarkan survei awal tersebut data yang diperoleh adalah, dari 10 karyawan yang mewakili per departemen, terdapat 3 orang yang menjawab karena stres, 4 orang menjawab karena *burnout*, dan 3 orang karena adanya kesempatan yang lebih baik di perusahaan lain, baik dari segi jabatan ataupun gaji. Fenomena tersebut yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian mengenai stres kerja, *burnout* dan *turnover intention* pada karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya.



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Sumber: Cooper dalam Rivai dan Mulyadi (2010, p. 314), Baron dan Greenberg (2003, pp. 129-130), Mobley (2011, p. 150)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan menggambarkan atau melakukan deskripsi dari angka-angka yang telah diolah sesuai dengan standarisasi tertentu. Analisis pada penelitian ini melibatkan aktivitas perhitungan yang hasilnya akan dijabarkan secara deskriptif atau dalam bentuk kalimat-kalimat untuk mengetahui keterkaitan di antara stres kerja, burnout, dan *turnover intention* pada karyawan yang ada di Fave Hotel Rungkut Surabaya.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013, p. 389), populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 52 orang karyawan yang terdiri dari beberapa manajer, staf, supir, dan *daily worker*. Status dari 52 orang karyawan tersebut terbagi ke dalam 3 kategori, yaitu karyawan harian, karyawan kontrak, dan karyawan tetap. Karyawan harian berjumlah 18 orang, karyawan kontrak berjumlah 33 orang, dan karyawan tetap berjumlah 1 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *total sampling*, sehingga 52 karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya dijadikan responden. Menurut Arikunto (2006, p. 120), *total sampling* adalah pengambilan sampel yang sama dengan jumlah populasi yang ada. Menurut Sugiyono (2013, p. 389), populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 52 orang karyawan yang terdiri dari beberapa manajer, staf, supir, dan *daily worker*. Status dari 52 orang karyawan tersebut terbagi ke dalam 3 kategori, yaitu karyawan harian, karyawan kontrak, dan karyawan tetap. Karyawan harian berjumlah 18 orang, karyawan kontrak berjumlah 33 orang, dan karyawan tetap berjumlah 1 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *total sampling*, sehingga 52 karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya dijadikan responden. Menurut Arikunto (2006, p. 120), *total sampling* adalah pengambilan sampel yang sama dengan jumlah populasi yang ada.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif karena berupa angka-angka. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh melalui angket dan data sekunder sebagai pendukung adalah data yang diperoleh dari Fave Hotel Rungkut Surabaya.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang dibagikan secara langsung berupa *hard copy* / cetak kepada responden. Pengumpulan data ditujukan untuk menjelaskan permasalahan penelitian secara

objektif. Dalam penelitian ini, menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan untuk menguji dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan statistik deskriptif.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016, p. 177), menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah *item*, kemudian mengkorelasikan skor *item* dengan total *item-item* tersebut. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator (Toriq dan Martoatmodjo, 2014).

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua pernyataan valid dengan nilai koefisien korelasi $< 0,05$.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012, p. 177). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang lebih dari 0,6 menunjukkan keandalan (*reliabilitas*) instrumen (Priyatno, 2011).

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja, *Burnout*, dan *Turnover Intention*, bersifat reliabel. Stres Kerja, *Burnout*, dan *Turnover Intention* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

Pembahasan

Tabel 9

Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Stres Kerja

Pernyataan	SD	Mean	Keterangan
Saya menerima beban pekerjaan yang berat.	0,94	3,88	Tinggi
Saya memiliki waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.	0,64	4,02	Tinggi
Saya melakukan pekerjaan yang sesuai dengan peran.	0,60	4,21	Sangat tinggi
Saya memiliki hubungan yang baik dengan karyawan lain.	0,96	4,04	Tinggi
Saya dapat bekerjasama dengan karyawan yang lain.	1,03	3,90	Tinggi
Saya mendapat pekerjaan sesuai kemampuan.	1,07	3,79	Tinggi
Saya diuntungkan dengan struktur organisasi yang ada.	0,89	3,50	Tinggi
Saya dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan.	1,05	3,31	Sedang
Saya tetap dapat bekerja dengan baik walaupun sedang ada masalah pribadi.	1,01	3,81	Tinggi
Total		3,83	Tinggi

Sumber: Lampiran 6

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya memiliki tingkat yang tinggi. Hal ini berdasarkan total nilai *mean* yang didapatkan berdasarkan jawaban responden yang merupakan karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya. Total nilai *mean* yang didapat adalah sebesar 3,83. Diketahui bahwa skala interval penilaian pada kategori tinggi adalah sebesar 3,41 - 4,20. Hal ini membuktikan bahwa total nilai *mean* yang didapat, yaitu sebesar 3,83, dapat dikategorikan ke dalam tingkat yang tinggi.

Tabel 10
Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Burnout

Pernyataan	SD	Mean	Keterangan
Saya fokus dan konsentrasi terhadap pekerjaan.	0,65	4,13	Tinggi
Saya melakukan pekerjaan dengan benar.	0,72	4,06	Tinggi
Saya dapat mengatasi tuntutan pekerjaan.	0,95	3,79	Tinggi
Saya dapat menyelesaikan pekerjaan.	0,71	4,19	Tinggi
Saya memiliki motivasi kerja.	0,79	4,19	Tinggi
Saya mengalami penurunan rasa percaya diri.	0,84	3,85	Tinggi
Saya merasa orang lain dapat diandalkan.	0,70	3,98	Tinggi
Saya memedulikan kepentingan orang lain.	0,70	3,67	Tinggi
Total		3,98	Tinggi

Sumber: Lampiran 6

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *burnout* yang dialami oleh karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya memiliki tingkat yang tinggi. Hal ini berdasarkan total nilai *mean* yang didapatkan berdasarkan jawaban responden yang merupakan karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya. Total nilai *mean* yang didapat adalah sebesar 3,98. Diketahui bahwa skala interval penilaian pada kategori tinggi adalah sebesar 3,41 - 4,20. Hal ini membuktikan bahwa total nilai *mean* yang didapat, yaitu sebesar 3,98, dapat dikategorikan ke dalam tingkat yang tinggi.

Tabel 11
Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Turnover Intention

Pernyataan	SD	Mean	Keterangan
Saya menikmati pekerjaan yang sedang dijalani.	1,11	3,69	Tinggi
Saya merasa nyaman dengan pekerjaan yang sedang dijalani.	0,99	3,73	Tinggi
Saya berpikir untuk keluar dari pekerjaan.	0,86	3,63	Tinggi
Saya mencari pekerjaan yang lain.	0,69	4,15	Tinggi
Saya menghubungi perusahaan lain untuk melakukan lamaran pekerjaan.	0,81	3,81	Tinggi
Saya mengajukan lamaran di perusahaan yang lain.	1,03	3,81	Tinggi
Total		3,80	Tinggi

Sumber: Lampiran 6

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *turnover intention* yang dialami oleh karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya memiliki tingkat yang tinggi. Hal ini berdasarkan total nilai *mean* yang didapatkan berdasarkan jawaban responden yang merupakan karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya. Total nilai *mean* yang didapat adalah sebesar 3,80. Diketahui bahwa skala interval penilaian pada kategori tinggi adalah sebesar 3,41 - 4,20. Hal ini membuktikan bahwa total nilai *mean* yang didapat, yaitu sebesar 3,80, dapat dikategorikan ke dalam tingkat yang tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan profil karyawan yang ada di Fave Hotel Rungkut Surabaya, mayoritas karyawan adalah yang berjenis kelamin pria, berusia 18 - 25 tahun, berpendidikan terakhir SMA / SMK, dan telah bekerja selama 1 tahun - kurang dari 2 tahun.
2. Berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan, stres kerja, *burnout*, dan *turnover intention* memiliki kategori yang tergolong tinggi pada karyawan Fave Hotel Rungkut Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa sebagian karyawan masih merasa belum dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Disarankan Fave Hotel Rungkut Surabaya untuk dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Hal ini dikarenakan, keputusan yang diambil juga akan memberikan dampak kepada karyawan yang lain. Terutama jika hasil dari keputusan yang diambil bersifat berat sebelah atau hanya menguntungkan sebagian pihak saja.
2. Diketahui bahwa sebagian besar karyawan telah memiliki sifat kepedulian terhadap kepentingan orang lain. Disarankan Fave Hotel Rungkut Surabaya untuk dapat mempertahankan hal tersebut. Hal ini dikarenakan, hubungan yang baik di antara karyawan maupun dengan orang lain yang berada di Fave Hotel Rungkut Surabaya, dapat memberikan dampak yang positif bagi Fave Hotel Rungkut Surabaya untuk kedepannya.
3. Diketahui bahwa sebagian besar karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari Fave Hotel Rungkut Surabaya. Disarankan Fave Hotel Rungkut Surabaya untuk dapat melakukan evaluasi untuk mengetahui apakah yang menjadi penyebab karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaan.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2006). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mathis, R., & Jackson, J. (2011). *Human resource management* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, D. (2011). *Buku saku analisis statistik data spss* (1st ed.). Yogyakarta: Mediakom.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap spbu Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu and Riset Manajemen*, 3(8), 1–16.